



übersichtlich – schnell – effektiv

assono Ticket-Management

Supportanfragen effizient managen!

Die optimale Bearbeitung von Supportanfragen ist ein nicht zu unterschätzender Faktor für die Wirtschaftlichkeit eines Unternehmens.

Anwender sind auf einen zuverlässigen Support angewiesen. Sie sollten nicht durch Störungen gebremst werden, sondern ihr gesamtes Potential für die Erledigung der tagtäglichen Arbeit ausschöpfen können.

Das **assono Ticket-Management** unterstützt Ihre Mitarbeiter im Support dabei, solch einen Service besonders effektiv zu erbringen.

Die Anwendung wurde durch den langjährigen Einsatz bei diversen Kunden (z.B. Sparkassen) ständig weiterentwickelt und hat sich bewährt.

Das assono Ticket-Management ist sehr leicht für individuelle Kundenwünsche anpassbar. Durch die perfekte Integration in Ihr Unternehmen ermöglicht es einen **exzellenten Support** und fördert somit die Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter.



assono Ticket-Management - Ihre Vorteile

übersichtliche Strukturierung der einzelnen Tickets - Anfrage, Kontaktdaten, Kommunikation und Lösung **an einem Ort**

Gruppierung thematisch zusammenhängender Supportanfragen - simultane und **zeitsparende** Lösung ähnlicher Probleme

Automatisierungsfunktionalitäten - eingehende E-Mails werden bei gleichzeitiger Benachrichtigung des Verantwortlichen **automatisch** den entsprechenden Tickets **zugeordnet**

Benachrichtigungsfunktion aus dem Ticket heraus - Kommunikation findet direkt in der Anwendung statt und ist deshalb für alle Berechtigten nachvollziehbar

Eskalationsfunktionalitäten zur Erinnerung an wichtige Störungsmeldungen - somit können Aufgaben nicht vergessen werden

revisionssichere Dokumentation und **Archivierung** - Nachweis für die Erledigung der Supportanfragen

Sicherheitskonzept - **konfigurierbare Berechtigungen** auf Ebene der Tickets, um genau zu bestimmen, wer den Inhalt lesen darf

effektive **Recherchemöglichkeiten** - effiziente Suchfunktionalitäten über offene oder archivierte Tickets ermöglichen es, wiederkehrende Probleme mit geringem Zeitaufwand zu lösen

assono GmbH
IT-Consulting & Solutions
Kiel • Hamburg
Telefon: 04307 / 900-402
E-Mail: vertrieb@assono.de

www.assono.de